



A qualidade dos serviços básicos só irá melhorar de forma sustentável se os cidadãos estiverem envolvidos na sua gestão



IMPACTO

<p>CIDADÃOS</p>	<p>Envolvendo os cidadãos, a Facilidade realiza estudos e pesquisas sobre a qualidade dos serviços básicos no sector de educação, saúde, água e saneamento.</p> <p>Usa também estudos e pesquisas existentes com foco nos sectores prioritários.</p>	<p>Indivíduos (mulheres e homens), Comissões de Utentes, suas redes e plataformas distritais são sensibilizados sobre os seus direitos e devedores constitucionais e nos serviços básicos relevantes.</p> <p>Os resultados dos estudos são usados para promover debate e consciencialização.</p> <p>Em grupos de interesse, fazem o levantamento dos problemas nas suas comunidades.</p>	 <p>Cidadãos e provedores de serviços sentam à mesma mesa e discutem os problemas em torno de uma unidade de serviços específica.</p>	<p>Capacitação em ferramentas de monitoria social nos sectores prioritários</p> <p>Sensibilização dos cidadãos sobre as leis e exercício de direitos.</p> <p>Desenvolvimento de capacidades de diálogo, mobilização e advocacia.</p> <p>Sensibilização sobre igualdade de género, inclusão social e mitigação dos efeitos das alterações climáticas.</p>	<p>Cidadãos participam na gestão dos serviços públicos.</p> <p>Cidadãos monitoram a qualidade dos serviços providenciados.</p> <p>Cidadãos sensibilizam outros cidadãos a cumprirem com os seus deveres.</p>	<p>Melhorada a qualidade dos serviços básicos de educação, saúde, água e saneamento num contexto de maior equidade de género e resiliência dos cidadãos às alterações climáticas</p>
<p>UNIDADES DE PROVISÃO DE SERVIÇOS E ESPAÇOS DE TOMADA DE DECISÃO</p>	<p>Facilidade usa os indicadores pré-definidos nas cartas de serviços e nas políticas sectoriais para análise nos estudos</p> <p>Envolve os provedores de serviços no desenho das ferramentas de avaliação e na recolha de evidências</p>	 <p>Provedores de serviços básicos, gestores de unidades de serviços, tomadores de decisão, são envolvidos na discussão dos resultados dos estudos para terem uma percepção comum dos problemas.</p> <p>Com eles, discute-se a carta dos serviços e a forma como eles as interpretam.</p>	<p>Discutem e concordam sobre os direitos e deveres de cada actor para a solução daqueles problemas.</p> <p>Acordam PLANOS DE ACÇÃO COMUNITÁRIA para resolver os problemas identificados</p>	<p>Capacitação dos provedores sobre os processos de engajamento dos cidadãos.</p> <p>Sensibilização dos provedores sobre o direito de participação dos cidadãos.</p> <p>Análise de políticas práticas correntes de provisão de serviços.</p> <p>Produção de evidências sobre a qualidade dos serviços básicos prestados ao público.</p> <p>Proposta de práticas e políticas alternativas de provisão de serviços e gestão de processos.</p> <p>Desenvolver a consciência sobre o serviço e serviços público.</p>	<p>Provedores oferecem melhores serviços aos cidadãos.</p> <p>Processos e práticas geram serviços de melhor qualidade.</p> <p>Mudanças nas práticas geram novas formas e mais eficientes na prestação de serviços.</p> <p>Novas práticas e políticas melhoram a prestação de serviços básicos.</p>	